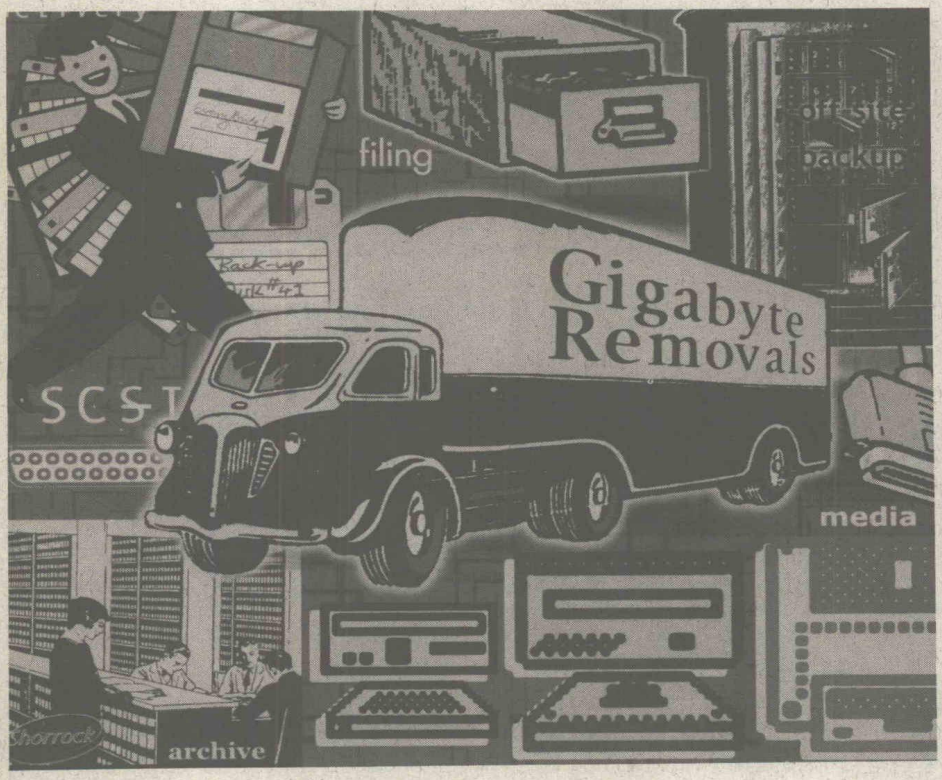
บทความพิเศษ

ประดิษฐ์ ภิญโญภาสกุล

Virtual Office และ Teleworking บนอินเทอร์เน็ต

Virtual Office และ Teleworking อีกกลยุทธ์หนึ่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของบริการให้เข้าถึงลูกค้าให้มากขึ้น



ด้วยเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ต เราสามารถสร้างสิ่งที่เรียกว่า "สำนักงานเสมือนจริง" (ซึ่งต่อไปนี้ขอเรียกทับศัพท์ว่า Virtual Office) ขึ้นมาใช้งานร่วมกับ "การทำงานจากระยะไกล" (ซึ่งต่อไปนี้ขอเรียกทับศัพท์ว่า Teleworking)

Virtual Office คืออะไร

Virtual Office คือการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการในพื้นที่ซึ่งอยู่ห่างไกลออกไป หรือแม้แต่ในต่างประเทศได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีสำนักงานไปตั้งอยู่ ณ ที่นั้นจริง ๆ Virtual Office อาจเป็นเพียงเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ หรือคอมพิวเตอร์เพียงเครื่องเดียวที่ต่ออยู่กับอินเทอร์เน็ต หรืออาจเป็นเพียงพื้นที่บนเว็บเซอร์ฟเวอร์ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตก็ได้

ค่าใช้จ่ายสำหรับ Virtual Office อาจเป็นเงินจำนวนเพียงแค่ไม่กี่ร้อยหรือไม่กี่พันบาทต่อเดือน ซึ่งมีความเสี่ยงน้อยกว่ามาก เหมาะกับการลงทุนในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง และด้วยข้อดีของอินเทอร์เน็ตที่ไม่เคยหลับและมีขอบข่ายครอบคลุมทั่วทั้งโลก ยังช่วยให้ Virtual Office ของคุณเปิดได้ตลอด 24 ชั่วโมง แม้ในขณะที่คุณหลับ อีกทั้งยังสามารถทำธุรกิจในระดับนานาชาติได้อีกด้วย

อย่างไรก็ดี Virtual Office ไม่ได้มีความหมายครอบคลุมเพียงแค่สำนักงานขนาดเล็ก (Small Office-Home Office, SO-HO) เท่านั้น แต่องค์กรขนาดใหญ่ที่มีสำนักงานจริงอยู่แล้วก็สามารถมี Virtual Office แทนสำนักงานสาขาจริง ๆ ได้ โดยอาศัย Teleworking

Teleworking กับ Virtual Office

ด้วยความก้าวหน้า และราคาที่นับวันจะถูกลงเรื่อย ๆ ของเทคโนโลยีสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ทั้งทางด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคมสมัยใหม่ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ โทรสาร การประมวลผลข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Processing, EDP) การสื่อสารข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต หรือการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conferencing หรือ Teleconferencing) ที่สามารถสื่อได้ทั้งเสียง ภาพเคลื่อนไหว ส่งเอกสารแลกเปลี่ยนกัน และยังสามารถพูดคุยแบบเห็นหน้าตาท่าทางกันได้ ฯลฯ ต่างช่วยอำนวยความสะดวกให้ สามารถทำ Teleworking ได้อย่างง่ายดายและสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น คุณจึงสามารถมี Virtual Office ที่เป็นสำนักงานเคลื่อนที่ (Mobile Office หรือ Nomad Office) ด้วยการพกพาคอมพิวเตอร์แบบโน้ตบุ๊ค และอุปกรณ์สื่อสารติดตัว หรือทำให้บ้านของคุณกลายเป็น "สำนักงานในบ้าน" (Home Office) ได้ไม่ยาก โดยเพียงติดตั้งคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารดังกล่าวข้างต้นเอาไว้ที่บ้านของคุณเองเท่านั้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานจากระยะไกล (Teleworkers) สามารถติดต่อกับสำนักงานหลักและลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็วกว่าการเดินทางไปปฏิบัติงานถึงสถานที่นั้น ๆ

แม้ว่า Teleworking จะไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่ก็เป็นเรื่องที่มีการโต้เถียงกันมากเกี่ยวกับข้อดี ข้อเสีย และผลกระทบของมัน ในภาษาอังกฤษ ยังมีคำอีกหลายคำที่ใช้เรียกลักษณะการทำงานจากระยะไกล เช่น Telecommuting, Networking, Remote Working, Homeworking, Work at Home (WAH) เป็นต้น ในการทำ Teleworking งานจะถูกกระทำ ณ Virtual Office ซึ่งเป็นสถานที่ซึ่งอยู่ห่างไกลจากสำนักงานจริง โดยสถานที่ดังกล่าวอาจเป็นบ้าน สำนักงานเคลื่อนที่ หรือศูนย์กลางการทำงานจากระยะไกล (Telecenter) ที่พร้อมเพรียงด้วยอุปกรณ์สำหรับการสื่อสารกับสำนักงานหลัก ซึ่งพนักงานสามารถเดินทางมาทำงานได้โดยสะดวก

ในปัจจุบัน เราสามารถประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตเป็น Virtual Office ได้ บางองค์กรอาจไม่จำเป็นต้องมีสำนักงานจริงตั้งอยู่เลยด้วยซ้ำไป แต่อาจมีเพียงเว็บไซท์บนเครือข่ายใยแมงมุม (World Wide Web, WWW, หรือ "เว็บ") แล้วนำรูปอาคารสำนักงานใหญ่ ๆ ที่ไม่มีอยู่จริงมาแสดงเอาไว้ก็ได้ และการติดต่อระหว่างลูกค้ากับองค์กรก็สามารถทำผ่านทางอินเทอร์เน็ต บางองค์กรที่ถึงแม้จะมีสำนักงานจริงตั้งอยู่แล้ว ก็สามารถขยายขอบข่ายบริการของตนออกไปถึงบ้านของผู้ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ เช่น การศึกษาจากระยะไกล (Distance Education) หรือการแพทย์จากระยะไกล (Telemedicine) เป็นต้น

ทำไมจึงใช้ Virtual Office และ Teleworking

ด้วยภาระต้นทุนค่าสถานที่ และค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่องค์กรที่ใช้สำนักงานจริงต้องแบกรับ ประกอบกับทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด ไม่ว่าจะเป็นเวลาที่สูญเสียไปกับการเดินทางไปกลับสำนักงาน และไปพบลูกค้า พื้นที่ในสำนักงาน พนักงาน ฯลฯ ประกอบกับสภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ ปัญหาจราจร และปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ทำให้หลายองค์กรพยายามหาวิธีที่จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย รวมทั้งการใช้ Virtual Office และ Teleworking เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรในปัจจุบันมีความคล่องตัวมากขึ้น และดำรงสภาพการแข่งขันที่เป็นต่อในตลาด โดยสามารถใช้ระบบทางด่วนข้อมูล (Information Superhighway) แทนการเดินทางได้

ใช้อินเทอร์เน็ต

การเปิดเสรีทางธุรกิจระหว่างประเทศที่กำลังจะเกิดขึ้นภายในระยะเวลาอีกไม่นานนี้ เป็นแรงผลักดันให้องค์กรทั่วทุกมุมโลกในปัจจุบันไม่สามารถนิ่งเฉยได้ หากแต่ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตัวเองให้ทันสมัย และขยายธุรกิจออกสู่ระดับนานาชาติ นับจากนี้ไป คู่แข่งทางธุรกิจจะไม่มีเพียงในประเทศ แต่จะมาจากต่างประเทศด้วย องค์กรต้องสามารถปรับตัวได้ทันจึงจะอยู่รอด อินเทอร์เน็ตจะเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ และการจัดจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ และราคาประหยัด

เปิด 24 ชั่วโมง

หากโอกาสทางธุรกิจจะมีอยู่เพียงแค่ในช่วงเวลาเช้าถึงเย็น สำนักงานที่เปิดทำการตลอด 24 ชั่วโมง อย่าง 7-Eleven, Food Land หรือปั๊มน้ำมันหลาย ๆ แห่ง ฯลฯ ก็คงจะไม่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากต้องการขยายธุรกิจออกไปยังต่างประเทศซึ่งอยู่ในเขตเวลาที่ต่างกัน การเปิดทำการตลอดเวลายิ่งเป็นสิ่งที่จำเป็น แต่สาเหตุที่ธุรกิจส่วนใหญ่ไม่เปิดให้บริการตลอดเวลาก็เนื่องมาจากความไม่คุ้มทุน โดยการขยายเวลาทำการของสำนักงานทั่วไปเป็นตลอดเวลาอาจหมายถึงรายได้ที่เพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย ในขณะที่ต้นทุนเพิ่มขึ้นเป็น 3 เท่าก็เป็นได้ การใช้ Virtual Office จะช่วยเพิ่มช่องทางและขยายเวลาในการดำเนินธุรกิจเป็นตลอดเวลา โดยที่อาจเป็นการช่วยลดต้นทุนได้

สถิติ Teleworking ที่น่าสนใจ

การทำงานแบบ Teleworking ได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคสารสนเทศที่ประมาณ 60 เปอร์เซ็นต์ของงานทั้งหมดมีสารสนเทศเป็นพื้นฐาน Teleworking ไม่ได้จำกัดวงอยู่เพียงเฉพาะองค์กรขนาดใหญ่เท่านั้น จากการสำรวจเมื่อไม่นานมานี้ ประมาณ 10 เปอร์เซ็นต์ของคนทำงานทั้งหมดในประเทศสหรัฐฯ หรือประมาณ 9.1 ล้านคน ทำงานแบบ Teleworking โดยในจำนวนนี้ 65 เปอร์เซ็นต์ทำงานกับบริษัทที่มีพนักงานน้อยกว่า 100 คน โดยงานที่มีการทำงานแบบ Teleworking มากกว่าธุรกิจอื่น ได้แก่ การดูแลสุขภาพ การศึกษา สถาปัตยกรรม บัญชี ผู้ช่วยผู้บริหาร งานพิมพ์แบบตั้งโต๊ะ งานทรัพยากรบุคคล การวาดภาพประกอบ ตัวแทนขายประกัน ผู้สื่อข่าว เลขานุการ และการเรียงพิมพ์ นอกจากนี้ ผลการสำรวจโดย Bell Atlantic ยังแสดงว่าในปัจจุบันมีจำนวนองค์กรธุรกิจของสหรัฐฯ ที่สนับสนุนการทำงานแบบ Teleworking ในระดับหนึ่งถึงประมาณ 2 ล้านองค์กร และกระทรวงคมนาคมของสหรัฐฯ ยังได้ประมาณการเอาไว้ว่า จำนวน Teleworkers จะเพิ่มขึ้นเป็นถึง 15 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2545

เทคโนโลยีที่นำมาใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคมหลายอย่างได้ถูกนำมาใช้กับ Virtual Office เพื่อการเชื่อมโยง Teleworkers กับสำนักงานจริงเข้าด้วยกัน และการบริการลูกค้า

- เครื่องคอมพิวเตอร์
- โทรศัพท์มือถือ และวิทยุติดตามตัว (Pager)
- โมเด็ม
- โทรศัพท์ และโทรสาร
- อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และเอ็กซ์ทราเน็ต (Internet, Intranet and Extranet)
- พนักงานต้อนรับเสมือน (Virtual Agent)
- การประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conferencing) เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยให้การสื่อสารสมจริงมากขึ้น โดยสามารถรับรู้อวัจนภาษา อันได้แก่ สีหน้า อากัปกิริยาต่าง ๆ ไปพร้อม ๆ กับเสียงพูดได้
- ตู้สารสนเทศ (Information Kiosk)

เปิดร้านบนเว็บ

หากคุณกำลังคิดจะตั้งร้านขายสินค้าหรือบริการของคุณเอง แต่มีเงินลงทุนน้อย คุณอาจเลือกเปิดเว็บไซท์เป็น Virtual Office ของคุณเองได้ ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำ ตั้งแต่เพียงไม่กี่ร้อยหรือไม่กี่พันบาทต่อเดือนเท่านั้น

แม้เว็บจะเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้ออำนวยต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce, E-Commerce) ของสินค้าสารสนเทศ เช่น ซอฟต์แวร์ หนังสือ ฯลฯ มากกว่า แต่สินค้าที่คุณจะขายบนเว็บก็ไม่จำเป็นต้องเป็นสารสนเทศ ซึ่งมีตัวอย่างให้เห็นแล้วว่าแม้แต่สินค้าเช่นทุเรียน หรือสินค้าหัตถกรรมไทย หรือบริการอย่างเช่นการให้คำปรึกษาทางการแพทย์ หรือการทำนายโชคชะตาราศี ก็สามารถประสบความสำเร็จในการขายบนเว็บได้ หากสร้างความแตกต่างจากการซื้อขายแบบปกติได้ เช่น อาจขายในราคาที่ถูกกว่าท้องตลาด ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ซื้อโดยไม่จำเป็นต้องแสดงตน หรือมีบริการส่งของถึงบ้านด้วยความรวดเร็ว ช่วยให้ผู้ซื้อไม่ต้องเดินทาง และประหยัดเวลา หรือรักษาความเป็นส่วนตัวได้

หากคุณยังไม่พร้อมที่จะขายสินค้าหรือบริการบนเว็บ คุณอาจใช้เว็บในการทำการตลาดแบบ Internet Marketing เป็นสื่อในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การวิเคราะห์หรือวิจัยตลาด และเป็นช่องทางในการหาลูกค้าเพิ่มก็ได้

ประโยชน์ของ Virtual Office และ Teleworking

มีการนำ Virtual Office และ Teleworking มาใช้ในธุรกิจมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากเหตุผลหลายประการ ดังเช่น

- ลดต้นทุน โดยทั่วไป Virtual Office เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าสำนักงานจริง แม้ว่าองค์กรจะต้องลงทุนเพื่อการทำ Teleworking ไม่ว่าจะเป็นการอบรมพนักงาน หรืออุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ แต่ค่าใช้จ่ายโดยรวมมักจะถูกกว่าการจัดหาอาคารสำนักงานเพื่อใช้เป็นสถานที่ทำงาน

- เพิ่มผลงาน จากการที่สามารถลดเวลาที่ใช้ในการเดินทางลง ช่วยให้พนักงานมีเวลาพักผ่อนคลายเครียดและเตรียมตัวทำงานได้มากขึ้น การได้ทำงานอยู่ในสภาพการทำงานที่สะดวกสบายเช่นที่บ้าน และการไม่มีตารางเวลาในการทำงานที่ตายตัว ทำให้พนักงานสามารถวางแผนการทำงานของตนเอง และสามารถรวมเอากิจกรรมในเวลาว่างกับงานเข้าไว้ด้วยกันได้

- เพิ่มโอกาสในการทำงาน องค์กรสามารถค้นหาบุคลากรที่มีฝีมือ มีความชำนาญในด้านต่าง ๆ มาร่วมงานโดยผ่านระบบเครือข่ายได้ด้วย

- ความคล่องตัวขององค์กร สามารถปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรได้โดยง่าย หากต้องการโอนย้ายหน้าที่ของพนักงาน และการขยาย Virtual Office อาจไม่จำเป็นต้องเพิ่มพนักงาน แต่สามารถขยายเฉพาะระบบสำนักงานอัตโนมัติได้

- สามารถเปิดทำการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เทคโนโลยีหลายอย่างสามารถให้บริการลูกค้าแทนพนักงานที่เป็นคนได้ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการสารสนเทศ หรือให้ความช่วยเหลือ การรับคำสั่งซื้อ และการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตบนเว็บ หรือระบบสำนักงานอัตโนมัติต่าง ๆ ช่วยให้องค์กรของคุณสามารถเปิดให้บริการ และเงินทองสามารถไหลเข้ากระเป๋าคุณได้ แม้ในขณะที่คุณหลับอยู่

- ความคล่องตัว และความมีอิสระของพนักงาน พนักงานมีโอกาสเลือกงานที่ตรงกับความชอบ และความถนัดของตนได้มากขึ้น สามารถมีเวลาให้กับครอบครัวมากขึ้น และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

- การไม่มีข้อจำกัดเรื่องเนื้อที่ เนื่องจากไม่จำเป็นต้องใช้อาคารสำนักงานจริง

- การไม่ขึ้นอยู่กับตำแหน่งที่อยู่ ช่วยเพิ่มโอกาสในการลงทุน สามารถเข้าถึงทรัพยากรและบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะในท้องถิ่นได้โดยตรง

- ความใกล้ชิดกับลูกค้า การปฏิบัติงานแบบแยกศูนย์ (Decentralized Operations) ทำให้พนักงานขององค์กรสามารถเข้าไปทำงานได้ใกล้ชิดกับลูกค้ามากขึ้น ช่วยให้ใช้พนักงานจำนวนน้อยลง ในขณะเดียวกันสามารถให้บริการลูกค้ามากขึ้นได้ จึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการลูกค้าได้ทางหนึ่ง

- ความเป็นองค์กรเสมือนจริง (Virtual Organization) ช่วยให้พนักงานที่อยู่ในสถานที่ต่างกันสามารถประสานงานกันได้

- ลดมลภาวะของสิ่งแวดล้อม การที่พนักงานไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสำนักงานที่อยู่ห่างไกล ทำให้สามารถช่วยลดปัญหาการจราจร ลดความแออัดยัดเยียดของประชากรในเมือง และลดการสร้างมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อมลงได้

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มี Teleworkers

การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรอาจแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือแบบเป็นทางการ เช่นการประชุม และแบบไม่เป็นทางการ เช่นการพบกันโดยบังเอิญ ในกรณีที่มีการนำ Teleworking มาใช้ พนักงานในองค์กรจะอยู่กระจัดกระจายกันตามสถานที่ต่าง ๆ จึงต้องมีการนำเทคโนโลยีสำนักงานอัตโนมัติเข้ามาใช้งาน

สำหรับการสื่อสารแบบเป็นทางการ เช่น ในการบริหารงานจากระยะไกล เราสามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ช่วยในการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ โดยกำหนดรูปแบบของการติดต่อให้เป็นทางการได้ แต่ในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การติดต่อผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถทดแทนการพบปะพูดคุยกันต่อหน้าจริง ๆ ได้ เนื่องจากอาจทำให้ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการระหว่างพนักงานลดลง โดยอาจทำให้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว และขาดการติดต่อกับสังคม จนอาจถึงกับทำให้ขาดมนุษยสัมพันธ์ไปเลยก็ได้

นอกจากนี้ ปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยในการสื่อสารจากระยะไกล ก็คือความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน เนื่องจากการที่จะเข้าใจคู่สนทนาได้อย่างถูกต้องจำเป็นต้องอาศัยภาษาที่สามารถสื่อความหมายได้ตรงกัน อยู่บนธรรมเนียมเดียวกัน ในใจความเดียวกัน สถานการณ์เดียวกัน และทั้งสองฝ่ายจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่สนทนาพอ ๆ กัน โดยปราศจากอคติ อีกทั้งยังต้องเข้าใจเจตนาของอีกฝ่ายหนึ่งได้ถูกต้องด้วย ทั้งนี้เนื่องจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ไม่สามารถแสดงอวัจนภาษา อันได้แก่ น้ำเสียง สีหน้า แววตา อากัปกิริยา และท่าทางต่าง ๆ ได้ และการสื่อความหมายเดียวกันในสถานการณ์ต่างกันก็สามารถตีความต่างกันได้ จึงได้มีความพยายามที่จะแก้ปัญหาดังกล่าวข้างต้น ด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ช่วยให้สามารถรับรู้อวัจนภาษาของคู่สนทนา และช่วยเพิ่มโอกาสที่จะรับรู้สารสนเทศจากคู่สนทนาได้อย่างถูกต้องมากขึ้นด้วย เช่น โทรศัพท์แบบมีจอภาพ (Video Telephony) และการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conferencing) เป็นต้น

การประเมินผลงานของ Teleworkers

ในการประเมินผลการทำงาน เวลาเป็นองค์ประกอบหลักอันหนึ่งที่ถูกนำมาใช้เป็นตัววัด แต่ผลที่ได้จะถูกต้องเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการนำไปใช้งาน

จากการที่ Teleworking ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานอยู่ ณ ที่ใด ๆ ในโลกก็ได้ อาจทำให้เกิดปัญหาในการใช้เวลาเป็นตัววัด เนื่องจากพนักงานแต่ละคนอาจอยู่ในเขตเวลาที่แตกต่างกันได้ องค์กรจึงต้องกำหนดเวลามาตรฐานของตนขึ้น เช่น อาจกำหนดให้ส่งงานภายในเวลา 17:00 น. ตามเวลาของสำนักงานหลักซึ่งอยู่ในประเทศไทย เป็นต้น

เนื่องจากเวลาเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่ง องค์กรจึงจำเป็นต้องมีวิธีการในการจัดสรรและควบคุมการใช้เวลาให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ในการทำงานแบบปกติ เวลาที่พนักงานเข้าและออกจากงาน รวมทั้งจำนวนวันที่ขาดงานได้ถูกใช้เป็นตัววัดหลักอันหนึ่ง เนื่องจากเป็นสิ่งที่สามารถตรวจสอบได้โดยตรง แต่เวลาก็ไม่สามารถใช้วัดปริมาณผลงานของพนักงานได้อย่างเที่ยงตรง เนื่องจากพนักงานแต่ละคนให้เวลากับการทำงานต่างกัน และผลิตผลงานได้เร็วไม่เท่ากัน ดังนั้นการใช้เวลาเป็นตัวประเมิน Teleworkers ย่อมจะยิ่งมีความเที่ยงตรงน้อยกว่า เนื่องจากไม่สามารถตรวจสอบได้โดยตรง จึงมีผู้เสนอว่าอาจประเมิน Teleworkers ได้จากความบ่อยของการติดต่อกับสำนักงานหลัก ระยะเวลาที่เข้ามาใช้ระบบ และปริมาณการใช้งานซีพียู

อย่างไรก็ดี ตัววัดดังกล่าวก็ยังไม่อาจบ่งบอกปริมาณผลงานของพนักงานได้โดยตรง พนักงานบางคนอาจติดต่อกับสำนักงานหลักบ่อย ๆ ด้วยเหตุผลทางสังคม พนักงานบางคนหลังจากลงบันทึกเข้าใช้งานระบบแล้วอาจทิ้งเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนไปทำงานอื่น และพนักงานบางคนอาจใช้ซีพียูอย่างสิ้นเปลือง แต่กลับได้ผลงานน้อยก็เป็นได้ ตัววัดเหล่านี้จึงยังคงไม่สามารถแก้ปัญหาของการใช้เวลาเป็นตัวประเมิน Teleworkers ได้

นอกจากเวลาแล้ว เรายังอาจใช้สิ่งอื่น ๆ มาประเมินการทำงานได้ เช่น รายงานประจำสัปดาห์ หรือจำนวนครั้งที่ไปเยี่ยมเยียนลูกค้า ในองค์กรที่มี Teleworkers ผู้บริหารจึงไม่ใช่ "ผู้นำ" อีกต่อไป หากแต่จะเป็นเหมือนกับ "โค้ช" มากกว่า เนื่องจากแทนที่จะประเมินงาน

ตัวแปรที่มีผลต่อ Teleworking

ในองค์กรที่มี Teleworkers มีความเป็นไปได้สูงที่ตัวแปรต่อไปนี้จะมีผลต่อการใช้เวลาของผู้ปฏิบัติงาน

1. ระบบสนับสนุนการทำงานจากระยะไกล (Teleworking Support System)

การสนับสนุนการทำงานของ Teleworkers สามารถทำได้หลายวิธี เช่น การอบรม การใช้ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System) และการใช้เทคโนโลยีสื่อสารความเร็วสูง เช่น ISDN หรือวงจรเช่า (Leased Line) ความเร็วสูง สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้เร็วขึ้น

2. วัฒนธรรมขององค์กรและสังคม

โครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กรเป็นตัวกำหนดกรอบของการทำงานให้กับทั้งพนักงานปกติ และ Teleworkers ส่วนสังคมเป็นตัวกำหนดบรรทัดฐานของการทำงานให้องค์กร

3. ลักษณะของงาน

ลักษณะของงานเป็นตัวแปรที่สำคัญอันหนึ่งซึ่งมีผลต่อการใช้เวลา สำหรับงานที่ต้องอาศัยการโต้ตอบกับคอมพิวเตอร์เป็นหลัก เช่น การป้อนข้อมูล เวลาที่พนักงานเข้าใช้ระบบจะเป็นองค์ประกอบอันหนึ่งที่มีผลต่อปริมาณผลงาน แต่สำหรับงานที่อาศัยเวลาในการตัดสินใจก่อนที่จะสามารถโต้ตอบกับคอมพิวเตอร์ เช่น การวิเคราะห์ระบบ เวลาที่เข้าใช้งานระบบจะไม่สามารถชี้ให้เห็นปริมาณผลงานของ Teleworkers ได้

ด้วยสายตาว่าพนักงานมาทำงานสม่ำเสมอ และทำงานด้วยความขยันขันแข็งเพียงใด อาจจำเป็นต้องประเมินงานด้วยผลที่ได้จากการทำงานแทน

ผลกระทบต่อสังคม

ด้วยข้อจำกัดบางประการในการสื่อสาร Virtual Office และ Teleworking อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดกันระหว่างผู้ร่วมงาน อาจทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานลดลง อาจทำให้พนักงานรู้สึกโดดเดี่ยว ขาดการติดต่อกับสังคม ขาดมนุษยสัมพันธ์ จนไปถึงอาจขาดความตระหนักในปัญหาของสังคมส่วนรวมที่ทุกคนควรช่วยกันแก้ไข จึงได้เกิดมีการคิดค้นเทคโนโลยีใหม่ ๆ ขึ้นมา เพื่อลดข้อจำกัดดังกล่าว เช่น โทรศัพท์แบบมีจอภาพ หรือการประชุมจากทางไกลผ่านจอภาพ เป็นต้น อย่างไรก็ดี เทคโนโลยีดังกล่าวยังคงมีราคาค่อนข้างสูงอยู่ การป้องกันปัญหาด้วยวิธีอื่นจึงอาจทำได้ง่ายกว่า เช่น การจัดงานกีฬาสีประจำปีให้พนักงานได้มีโอกาสพบปะพูดคุยกันต่อหน้าจริง ๆ หรือการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่อแจ้งให้พนักงานทุกคนทราบความเป็นไปขององค์กร ทำให้พนักงานคงความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และรักษาความผูกพันกับองค์กรเอาไว้ได้

สำหรับผลกระทบต่อสังคมในด้านบวกของ Virtual Office และ Teleworking ก็มีไม่น้อย เพราะการสื่อสารที่ทันสมัยช่วยให้ผู้ร่วมงานสามารถติดต่อกันได้สะดวกขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การใช้โมเด็มไร้สาย หรือโมเด็มแบบบัตร PCMCIA ร่วมกับโทรศัพท์มือถือแบบดิจิตอล หรือโทรศัพท์มือถือแบบ Smart Phone จะช่วยให้สามารถรับและส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้จากแทบทุกหนทุกแห่ง ช่วยให้โลกแคบลง จนสามารถขยายกิจการออกไปยังต่างท้องถิ่น หรือแม้แต่ในต่างประเทศได้ เช่นเว็บที่สามารถนำโฆษณาของร้านเล็ก ๆ ข้างถนนไปปรากฏบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ในต่างประเทศได้ ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างชนชาติที่ต่างกันมีความแน่นแฟ้นมากขึ้น

บทสรุป

แม้ว่าเทคโนโลยีระดับสูงหลายอย่าง โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต จะช่วยสนับสนุนให้สามารถนำ Virtual Office และ Teleworking มาใช้งานได้ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า Teleworking จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับงานทุกประเภท หรือพนักงานทุกคนในองค์กร หากแต่จะต้องมีการพิจารณาลักษณะของงาน และพนักงานเสียก่อน

Teleworking จำเป็นต้องอาศัยพนักงานที่มีคุณภาพ เนื่องจากผู้บริหารไม่สามารถตรวจสอบได้อย่างใกล้ชิด และพนักงานมีความอิสระในการทำงาน จึงจำเป็นต้องอาศัยวินัยในตนเอง และความรู้พื้นฐานเพื่อที่จะสามารถช่วยเหลือตนเองได้ งานที่สามารถทำแบบ Teleworking ได้มักจะเป็นงานที่มีการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติเข้าช่วย มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นรูปแบบมาตรฐาน และมีการพบปะกันต่อหน้ากับพนักงานผู้อื่นน้อย ส่วนผู้บริหารก็จำเป็นต้องบริหารโดยการประเมินจากผลงานมากกว่าการประเมินด้วยสายตา เห็นได้ว่า Teleworking ไม่เพียงเปลี่ยนวิถีชีวิตของคนทำงานเท่านั้น แต่ยังเปลี่ยนแนวคิดของการจัดโครงสร้างและการจัดการองค์กรอย่างสิ้นเชิง โจทย์ที่นักบริหารยุคใหม่จะต้องแก้ คือจะวางแผนการใช้ทรัพยากรบุคคลผ่านระบบเครือข่ายโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดได้อย่างไร

องค์กรใดก็ตามที่ต้องการนำ Teleworking มาใช้ จะต้องตระหนักในความจริงดังกล่าวข้างต้นให้ดี และจะต้องมีการเตรียมบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องอาศัยความพยายามและต้นทุนมากขึ้นในระยะแรก ซึ่งเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้การนำ Teleworking มาใช้ยังไม่ได้รับความนิยมเท่าที่ควร ทั้งนี้เป็นเพราะเทคโนโลยีที่ถูกนำมาใช้กับ Teleworking ได้ถูกพัฒนาขึ้นจากภายนอกองค์กร โดยไม่ได้ถูกออกแบบเอาไว้ให้สามารถรองรับพนักงานที่ไม่มีคุณภาพได้ แต่ในระยะยาว Teleworking มักจะใช้ต้นทุนต่ำกว่า

อย่างไรก็ดี Virtual Office และ Teleworking จะถูกใช้เป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของบริการให้เข้าถึงลูกค้าให้มากขึ้น และด้วยสภาพการแข่งขันที่สูงขึ้นในทุกธุรกิจ การจราจรที่ติดขัดในเมืองหลวง และสภาพสิ่งแวดล้อมเป็นพิษที่รุนแรงขึ้นในปัจจุบัน จะทำให้มีผู้นำ Virtual Office และ Teleworking มาใช้มากขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต เพื่อช่วยให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้จากทุกหนแห่ง

เอกสารอ้างอิง

1. "Commuting Alternatives in the United States: Recent Trends and a Look to the Future",
http://www.bts.gov/smart/cat/CAUS.html
2. "Telecommuting/Telework",
http://www.nellco.org/aalltelecommute/tsld001.htm
3. "Telecommuting and Teleworking",
http://aftab.com/telecommuting.html
4. "Telecommuting and Teleworking Articles plus Telecommuting Links and Resources",
http://ozemedia.com/articles/telearts.htm